PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Québec

Le *Plan stratégique 2008-2012* du Ministère a été préparé en conformité avec la Loi sur l'administration publique (LRQ, c. A-6.01).

Tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Les hyperliens électroniques permettant d'accéder aux sites Web ainsi qu'aux documents électroniques sont fonctionnels en date du 15 octobre 2008.

Ce document ainsi que la *Synthèse du Plan stratégique 2008-2012* peuvent être consultés dans le site Internet du Ministère :

www.micc.gouv.qc.ca

Pour toute information sur les activités du Ministère, s'adresser à :

Direction des affaires publiques
et des communications
Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Téléphone : 514 873-8624, poste 20207

Sources mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées
www.fsc.org Cert no. SW-COC-002643
© 1996 Forest Stewardship Council

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

ISBN 978-2-550-53289-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-53290-3 (PDF)

© Gouvernement du Québec – 2008
Tous droits réservés pour tous pays

TABLE DES MATIÈRES

Le message de la ministre 4

Le mot du sous-ministre 5

La synthèse du *Plan stratégique 2008-2012* 5

PARTIE 1

Le Ministère en bref 8

PARTIE 2

Le contexte et les enjeux 10

PARTIE 3

Les orientations, les objectifs et les indicateurs 18

Premier enjeu
L'engagement réciproque de l'immigrant et de la société québécoise 18

Deuxième enjeu
L'immigration au service du développement économique et démographique du Québec et de ses régions 18

Troisième enjeu
La réussite de la francisation des immigrants et de leur intégration 19

Quatrième enjeu
Une organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats 22

Pour nous joindre 24

LE MESSAGE DE LA MINISTRE

C'est avec plaisir que je vous présente le *Plan stratégique 2008-2012* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Ce plan expose la mission, la vision renouvelée, de même que les orientations et les objectifs que toute l'équipe du Ministère s'engage, avec détermination, à atteindre au cours des quatre prochaines années. Il répond aux orientations ainsi qu'aux priorités du gouvernement.

Plus que jamais, le Québec fait face à des changements démographiques importants et reconnaît l'immigration comme un levier stratégique. Alors que l'immigration représentait déjà plus de 60 % de la croissance de la population active du Québec entre 1991 et 2001, on projette qu'elle représentera, dès 2011, la totalité de cette croissance.

Pour assurer la cohérence de nos actions, ce plan stratégique encadre les mesures gouvernementales, annoncées en 2008, pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation et d'intégration en emploi des personnes immigrantes.

Le Ministère compte augmenter le nombre de travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec. Il a prévu des objectifs pour soutenir les personnes immigrantes dans la prise en charge de leur intégration socioprofessionnelle et pour hausser le nombre de nouveaux arrivants qui s'établissent en région. L'offre de service en francisation du gouvernement sera enrichie et sa portée auprès des personnes immigrantes sera accentuée. Faisant écho aux recommandations de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles et à la déclaration du premier ministre à l'Assemblée nationale, le 22 mai 2008, le Ministère retient le caractère réciproque de l'engagement de l'immigrant et de celui de la société d'accueil. À ce chapitre, il prévoit accroître tant la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec que l'ouverture de la société québécoise à la diversité.

Le Ministère entend par ailleurs accroître sa performance en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes pour mieux souligner l'efficience de ses actions et celle de ses partenaires auprès des parlementaires et des citoyens.

Je remercie l'équipe de direction, les membres du comité directeur ainsi que toutes les personnes qui ont participé aux travaux entourant la réalisation de ce nouveau plan stratégique.

Je compte sur le leadership et l'engagement du personnel du Ministère et de nos partenaires au Québec et à l'étranger pour assurer la mise en œuvre des priorités contenues dans ce plan stratégique. Je les assure de mon engagement inconditionnel.

Dès maintenant, j'invite les élus, les citoyens et les acteurs de la société québécoise à faire des gestes pour nous aider à réaliser au quotidien notre vision d'avenir qui consiste à faire en sorte que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles soit le leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions, dans le respect des valeurs communes.

La ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles,

Yolande James

Yolande James
Montréal, octobre 2008

LE MOT DU SOUS-MINISTRE

Pour mieux planifier l'avenir, transformer nos façons de faire, gérer résolument par résultats et améliorer la qualité des services à la clientèle, je suis fier de vous présenter le *Plan stratégique 2008-2012* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Ce nouveau plan stratégique précise les priorités ministérielles pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2012.

Les enjeux, les orientations, les objectifs et les indicateurs contenus dans ce plan stratégique sont le fruit de réflexions de la haute direction, d'un comité directeur composé d'une quinzaine de gestionnaires ainsi que des échanges qui ont mis à contribution le personnel et certains partenaires du Ministère. Les ministères et les organismes concernés ont également été consultés afin de favoriser la cohérence interministérielle et s'assurer de la mise en œuvre des orientations et des priorités gouvernementales.

Nous vous présentons un plan compréhensible et réaliste. Il contient des engagements et des indicateurs précis pour mesurer en continu l'atteinte des objectifs fixés.

Au cours des prochaines années, le Ministère se donne comme défi d'être une organisation agile, c'est-à-dire capable de pressentir rapidement les tendances, de s'adapter au contexte en évolution constante, de répondre avec célérité, compétence et une utilisation optimale des ressources aux besoins de la clientèle, de maintenir un climat de travail stimulant et de gérer avec plus d'efficacité les compétences du personnel.

Le *Plan stratégique 2008-2012* témoigne de l'engagement de l'ensemble du personnel d'offrir des services de qualité et d'actualiser l'offre de service du Ministère afin d'en accroître la performance.

Enfin, je profite de l'occasion pour remercier le personnel, nos partenaires au Québec et à l'étranger ainsi que toutes les personnes qui contribueront à faire en sorte que le Ministère atteigne les objectifs énoncés dans le plan.

Le sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles,

Marc Lacroix
Montréal, octobre 2008

La synthèse du Plan stratégique 2008-2012

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
L'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE DE L'IMMIGRANT ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE	**ORIENTATION 1** FAVORISER LA PLEINE PARTICIPATION EN MISANT SUR L'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ ET LE PARTAGE DES VALEURS COMMUNES	Le partage des valeurs communes
		Les relations interculturelles
L'IMMIGRATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS	**ORIENTATION 2** RECRUTER ET SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DU QUÉBEC	Les volumes d'immigration
		La réponse aux besoins de main-d'œuvre
		L'apport des immigrants gens d'affaires
LA RÉUSSITE DE LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS ET DE LEUR INTÉGRATION	**ORIENTATION 3** ASSURER LE LEADERSHIP ET LA COHÉRENCE DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE FRANCISATION ET D'INTÉGRATION	La coresponsabilité
	ORIENTATION 4 ENRICHIR L'OFFRE DE SERVICE EN FRANCISATION ET EN ACCROÎTRE LA PORTÉE AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES	L'apprentissage du français
	ORIENTATION 5 ACCROÎTRE LE SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES DANS LEURS DÉMARCHES D'INTÉGRATION	L'accompagnement
		La régionalisation de l'immigration
UNE ORGANISATION AGILE, ENGAGÉE DANS LA TRANSFORMATION DE SES FAÇONS DE FAIRE ET RÉSOLUMENT AXÉE SUR LES RÉSULTATS	**ORIENTATION 6** ACCROÎTRE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE EN MISANT SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, LES SERVICES PARTAGÉS ET LA REDDITION DE COMPTES	L'amélioration continue
		La gestion des risques
		La reddition de comptes
	ORIENTATION 7 ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR ENGAGEMENT DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LE MINISTÈRE	La gestion des ressources humaines

MISSION

PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET FAVORISER LEUR INTÉGRATION AU SEIN D'UNE SOCIÉTÉ OUVERTE AU PLURALISME ET PROPICE AU RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL.

VISION

LE MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LEADER D'UN RÉSEAU DE PARTENAIRES DÉTERMINÉS À RENFORCER LA CONTRIBUTION DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS, DANS LE RESPECT DES VALEURS COMMUNES.

OBJECTIFS		INDICATEURS
1.1	Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité.	• Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs • Nombre et proportion d'immigrants ayant signé la Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise • Degré d'ouverture à la diversité
1.2	Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration.	• Degré de connaissance de l'apport de l'immigration
1.3	Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination.	• Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières
2.1	Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 600 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire.	• Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie Cibles : 2008 = entre 46 700 et 49 000 personnes 2009 = entre 47 400 et 50 000 personnes 2010 = entre 52 400 et 55 000 personnes
2.2	Augmenter le nombre de travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec.	• Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection • Nombre de candidats ayant fait l'objet d'un traitement prioritaire qui ont obtenu une offre d'emploi dès l'étranger • Délai de traitement des dossiers de ces candidats
2.3	Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent.	• Nombre d'étudiants étrangers et de travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection
2.4	Accroître de 60 % le volume des investissements générés par les immigrants investisseurs et soutenir leur établissement au Québec.	• Taux de croissance des investissements • Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement
3.1	Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des immigrants.	• Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services
3.2	Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des immigrants.	• Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale
4.1	Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation.	• Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie
4.2	Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins.	• Nombre de nouveaux services • Nombre de clients joints par chaque nouveau service
4.3	Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés.	• Nombre et proportion d'étudiants qui ont suivi des cours spécialisés • Nombre et proportion d'étudiants ayant réussi un examen de niveau plus avancé
5.1	Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement.	• Nombre et proportion de nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accueil par le Ministère • Nombre et proportion de nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accompagnement par le Ministère • Nombre et proportion de nouveaux arrivants accompagnés au Québec par les organismes communautaires partenaires
5.2	Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés.	• Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère • Nombre d'évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec délivrées • Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite de l'acquisition d'expérience
5.3	Hausser de 3,5 % par année le nombre de nouveaux arrivants (cohorte de cinq ans) établis hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM).	• Nombre et proportion de nouveaux arrivants établis hors de la RMM (par région) • Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et d'ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus et d'autres instances • Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*
6.1	Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne.	• Nombre et proportion de programmes et de services examinés • Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés • Nombre de nouveaux services en ligne • Nombre et proportion de clients qui se prévalent des nouveaux services en ligne
6.2	Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère.	• Adoption de l'approche • Degré de réalisation de son application
6.3	Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires.	• Mise en place d'un tableau de bord de gestion
7.1	Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines.	• Adoption du plan directeur en 2008 • Degré de réalisation du plan directeur • Degré d'appréciation des employés au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées • Pourcentage de la masse salariale investie dans le maintien, le développement et le transfert des compétences

PARTIE 1

LE MINISTÈRE EN BREF

NOTRE MISSION

Conformément à la Loi sur l'immigration au Québec (LRQ, c. I-0.2), la mission du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles consiste à :

> PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET FAVORISER LEUR INTÉGRATION AU SEIN D'UNE SOCIÉTÉ OUVERTE AU PLURALISME ET PROPICE AU RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL.

NOTRE VISION

Au cours des prochaines années, le personnel du Ministère s'engage à concrétiser une vision renouvelée de l'exercice de ses responsabilités dans la société québécoise :

> LE MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LEADER D'UN RÉSEAU DE PARTENAIRES DÉTERMINÉS À RENFORCER LA CONTRIBUTION DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS, DANS LE RESPECT DES VALEURS COMMUNES.

LA FORCE ET L'IMPORTANCE DU PARTENARIAT

Le Ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes, des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des regroupements d'employeurs et de travailleurs, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi qu'avec des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes. Il compte sur la collaboration et l'engagement de ses partenaires afin de concrétiser cette vision d'ici la fin de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2008-2012*.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

L'éthique constitue une préoccupation importante au sein du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*[1], le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*[2] qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont :

> LA COMPÉTENCE, L'ÉQUITÉ, L'INTÉGRITÉ, LA LOYAUTÉ, L'OUVERTURE, LE RESPECT ET LE SENS DU SERVICE.

DES GENS À VOTRE SERVICE

Le personnel du Ministère est fier d'offrir à sa clientèle des services personnalisés jour après jour. La *Déclaration de services aux citoyens*[3] vient préciser les principaux services offerts. Elle contient sept engagements qualitatifs : la courtoisie, l'accessibilité, l'empressement, la transparence, la simplicité, la confidentialité et des services qui répondent aux besoins de la clientèle. On y trouve aussi les engagements spécifiques quant aux délais de traitement et de réponse, de même que les modalités de traitement des plaintes par le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

LE CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES

Le Conseil des relations interculturelles[4] fait partie du portefeuille ministériel. Cet organisme conseille la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes.

---

1 Québec. Secrétariat du Conseil du trésor, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [En ligne], octobre 2008, [www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress_humaines/declaration_valeurs.pdf].

2 Pour plus d'information au sujet de l'*Énoncé de valeurs du Ministère* : [www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/enonce-valeurs.html].

3 Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Déclaration de services aux citoyens*, [En ligne], octobre 2008, [www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services.html].

4 Pour plus d'information au sujet du Conseil des relations interculturelles : [www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca].

LE MINISTÈRE EN CHIFFRES[5]

L'IMMIGRATION

- 45 221 personnes immigrantes admises au Québec[6]
  - 28 048 personnes de la catégorie de l'immigration économique
  - 9 778 personnes au titre du regroupement familial
  - 5 934 personnes réfugiées ou en situation semblable
  - 1 461 autres personnes immigrantes[7]
- 11 699 demandes de parrainage familial traitées
- 744 demandes de parrainage collectif de personnes en situation de détresse traitées
- 30 991 certificats d'acceptation du Québec délivrés à des étudiants étrangers (22 951) et à des travailleurs temporaires (8 040)

L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

- 29 911 nouveaux arrivants accueillis par le Ministère à l'aéroport international Montréal-Trudeau
- 15 197 évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec délivrées
- 1 761 immigrants accompagnés dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés
- 13 506 immigrants accompagnés par le personnel des services Immigration-Québec
- 3 652 participants aux séances d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec

LA FRANCISATION

- 20 980 étudiants inscrits[8] à des cours de français offerts dans les établissements d'enseignement, certains organismes communautaires et en entreprise : cours à temps complet (9 582), cours à temps partiel (8 475) et cours spécialisés (2 923)
- 9,4 M$ d'allocations versées aux étudiants

LA GESTION DE LA DIVERSITÉ

- 533 interventions du Bureau de liaison avec les communautés culturelles (diagnostics, plans d'action, expertise-conseil)
- 455 interventions du Service-conseil en relations interculturelles (sessions de formation, rencontres de sensibilisation)
- 185 projets soutenus pour 2,0 M$ dans le cadre de la Semaine québécoise des relations interculturelles, le Mois de l'histoire des Noirs et la Semaine d'actions contre le racisme

LES RENSEIGNEMENTS, LES DEMANDES D'ACCÈS ET LES PLAINTES

- 190 477 demandes de renseignements généraux par téléphone (173 621), par courriel (16 550) et par courrier (306)
- 345 demandes d'accès à l'information traitées
- 67 plaintes traitées

LES RESSOURCES ET POINTS DE SERVICE

LE NOMBRE D'EMPLOYÉS

- 1 371 employés, dont 450 professeurs occasionnels à temps partiel

LES DÉPENSES 2007-2008

- 131,2 M$

LES SERVICES IMMIGRATION-QUÉBEC (SIQ)

- Gatineau, Jonquière, Laval, Montréal (3 SIQ), Pointe-Claire, Québec, Rouyn-Noranda, Saint-Lambert, Sherbrooke et Trois-Rivières

LES BUREAUX D'IMMIGRATION DU QUÉBEC À L'ÉTRANGER (BIQ)

- Damas, Hong Kong, Mexico, Paris, São Paolo et Vienne

5 Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Rapport annuel de gestion 2007-2008*, [En ligne], octobre 2008. [www.mrci.gouv.qc.ca/fr/ministere/rapport-annuel.html].

6 Résultats préliminaires portant sur l'année civile 2007.

7 Comprend diverses catégories particulières sélectionnées pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

8 N'inclut pas la fréquentation des cours de français aux adultes offerts par le réseau public de l'éducation.

PARTIE 2

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

LE CONTEXTE INTERNATIONAL : VASTES MOUVEMENTS DE POPULATION ET VIVE CONCURRENCE ENTRE LES PAYS D'ACCUEIL POUR ATTIRER DES IMMIGRANTS QUALIFIÉS

Le *Plan stratégique 2008-2012* du Ministère a été élaboré dans un contexte de vaste mouvance planétaire. Selon le rapport *Perspectives des migrations internationales*[9] publié par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), les tendances actuelles des migrations internationales se caractérisent par une croissance importante des mouvements. Les flux de migrations permanentes dans l'ensemble des pays de l'OCDE ont augmenté de 11 % en 2005 comparativement à 2004, pour atteindre environ 3,5 à 4 millions de personnes en 2005. L'immigration liée au travail, si on inclut les personnes à charge accompagnant les requérants principaux, constitue une part importante du mouvement avec entre 30 % et 40 % des entrées dans les principaux pays européens.

Le Québec a accueilli, entre 2003 et 2007, 217 043 personnes immigrantes, comparativement à 163 391 entre 1998 et 2002[10]. Entre 2003 et 2007, le nombre de travailleurs qualifiés (requérants principaux et personnes à charge les accompagnant) sélectionnés par le Québec représentait 54,4 %.

Il y a quelques années, le Québec était presque seul à faire du recrutement actif avec le Canada, les États-Unis, l'Australie et la Nouvelle-Zélande. Aujourd'hui, il est en compétition avec de plus en plus de pays européens qui recherchent une main-d'œuvre qualifiée.

Très sollicités, les candidats de la catégorie de l'immigration économique prennent le temps de bien s'informer sur les avantages des destinations potentielles : l'offre du Québec doit être toujours plus attrayante.

EN TOILE DE FOND : UN DÉBAT PUBLIC SUR L'IMMIGRATION

Le présent plan stratégique s'inscrit également avec, en toile de fond, un débat sur l'immigration au sein de la société québécoise.

Rappelons notamment :

- la tenue, à l'automne 2006, de la Commission parlementaire sur le document *Vers une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination* (automne 2006);
- la Commission parlementaire sur la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2008-2010* (automne 2007);
- les travaux de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (commission Bouchard-Taylor / 2007-2008).

Outre ces tribunes, de nombreux articles, émissions d'affaires publiques et déclarations politiques ont été consacrés à divers aspects de l'immigration. Les médias et la population font de plus en plus le lien entre l'immigration et les enjeux de société. Longtemps considérés marginaux, des sujets comme le maintien de relations interculturelles harmonieuses, la réponse de l'immigration aux défis démographiques et aux besoins du marché du travail, la régionalisation de l'immigration, la réussite de l'intégration des personnes immigrantes – pour n'en nommer que quelques-uns – sont dorénavant d'actualité.

Pour sa part, l'apport de l'immigration à la pérennité du fait français est demeuré un sujet d'actualité.

9 Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). Sopemi 2007, *Perspectives des migrations internationales – Rapport annuel – Édition 2007*, 416 pages.

10 Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Tableaux sur l'immigration au Québec 2003-2007 – Données préliminaires pour 2007*, [En ligne], octobre 2008, [www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Immigration_Qc_2003-2007.pdf].

ASSURER LA COHÉRENCE DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE : UN RÔLE DE LEADERSHIP POUR LE MINISTÈRE

L'ACCORD CANADA-QUÉBEC RELATIF À L'IMMIGRATION ET À L'ADMISSION TEMPORAIRE DES AUBAINS, CONCLU EN 1991, PRÉVOIT LE VERSEMENT D'UNE COMPENSATION FINANCIÈRE ANNUELLE AU QUÉBEC POUR LES SERVICES D'INTÉGRATION ET DE FRANCISATION DES IMMIGRANTS. CES SOMMES ÉTAIENT AUPARAVANT RÉPARTIES DANS LES BUDGETS DE PLUSIEURS MINISTÈRES ET ORGANISMES, CE QUI RENDAIT COMPLEXE L'EXERCICE PERMETTANT D'ÉVALUER LE MONTANT GLOBAL ALLOUÉ.

EN DÉCEMBRE 2007, LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC ANNONÇAIT QU'À PARTIR DE L'EXERCICE FINANCIER 2008-2009, LA TOTALITÉ DE L'ENVELOPPE ALLOUÉE AU CHAPITRE DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS SERAIT VERSÉE AU BUDGET DU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES.

IL APPARTIENT AU MINISTÈRE DE CONCLURE, AVEC LES MINISTÈRES ET ORGANISMES CONCERNÉS, DES ENTENTES QUI PERMETTRONT D'OPTIMISER L'INTÉGRATION ET LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS. PAR CETTE DÉCISION, LE GOUVERNEMENT VISE UNE OFFRE DE SERVICE DAVANTAGE INTÉGRÉE ET COHÉRENTE. DE PLUS, CETTE APPROCHE ASSURERA UNE PLUS GRANDE TRANSPARENCE PERMETTANT À L'ENSEMBLE DES CITOYENS D'AVOIR UN PORTRAIT CLAIR DES EFFORTS CONSENTIS EN CETTE MATIÈRE.

PREMIER ENJEU : L'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE DE L'IMMIGRANT ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

Les personnes immigrantes arrivent au Québec avec une culture, des connaissances et un savoir-faire qui enrichissent le patrimoine socioculturel du Québec, favorisent la création de réseaux et contribuent au rayonnement de la francophonie québécoise.

Cet enjeu interpelle aussi bien la population, dans sa volonté d'accueillir et d'intégrer toute la richesse de la diversité, que les immigrants, dans leur volonté de se tailler une place dans le tissu social et économique du Québec, dans le respect des valeurs communes, notamment la primauté du droit, la liberté d'expression et d'association, l'égalité entre les femmes et les hommes, le français langue commune et le caractère laïque de l'État. À la faveur de l'immigration, la diversité religieuse, culturelle et linguistique du Québec continuera de s'accroître.

Les récentes consultations publiques énoncées précédemment ont réaffirmé que les Québécois reconnaissent et apprécient cet apport. Mais elles ont également fait ressortir certaines inquiétudes, particulièrement en ce qui a trait à l'atteinte à l'identité, à la place de la religion dans l'espace public et à l'importance de contrer la discrimination. Il convient donc de renforcer le message transmis aux personnes immigrantes sur les valeurs communes de la société québécoise et de s'assurer qu'elles les comprennent et qu'elles s'engagent à vivre dans le respect de celles-ci.

Depuis plusieurs années, le Ministère s'engage à maintenir des relations interculturelles harmonieuses. Par diverses interventions, il contribue à prévenir l'exclusion de certains groupes ethniques ou de certaines communautés culturelles, à favoriser le rapprochement interculturel et la pleine participation à la société des Québécois de toutes origines, à soutenir la gestion de la diversité culturelle et à sensibiliser l'ensemble de la population à l'apport de l'immigration.

RENFORCER LA LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

Bien que le Québec soit une société ouverte, des préjugés et de la discrimination envers les Québécois des communautés culturelles persistent toujours. Ils contribuent à maintenir ou à accroître les inégalités et font obstacle à la pleine participation. Ainsi, le taux de chômage des personnes des minorités visibles est près du double de celui de la population active, même si ces personnes sont en moyenne plus scolarisées.

Lutter contre la discrimination est une question de justice et d'équité à l'égard de l'ensemble des citoyens du Québec. En donnant la possibilité aux Québécois des communautés culturelles de développer leur potentiel et de participer pleinement à la société, c'est le Québec entier qui accroîtra son dynamisme et sa prospérité. Dans cette perspective, le Ministère accentuera ses actions pour valoriser la diversité et contrer la discrimination.

DEUXIÈME ENJEU : L'IMMIGRATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

UNE BAISSE DE LA POPULATION EN ÂGE DE TRAVAILLER

Selon le scénario de référence[11] de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), le nombre de personnes âgées de 20 à 64 ans commencerait à diminuer d'ici à six ans (2014) et cette diminution pourrait être de 750 000 entre 2014 et 2051. Les conséquences de cette baisse seront une rareté de main-d'œuvre et un manque de relève entrepreneuriale. Le nombre de personnes d'âge actif (20-64 ans), par rapport à celui des personnes d'âge inactif (0-19 ans et 65 ans et plus), sera également en diminution.

LES BESOINS POTENTIELS DE MAIN-D'ŒUVRE

SELON LES PRÉVISIONS D'EMPLOI-QUÉBEC, 700 000 POSTES SERONT À POURVOIR AU QUÉBEC AU COURS DE LA PÉRIODE 2007-2011, SOIT 246 000 NOUVEAUX EMPLOIS ENGENDRÉS PAR LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE ET 454 000 POSTES DISPONIBLES À LA SUITE DE DÉPARTS À LA RETRAITE[12].

D'APRÈS EMPLOI-QUÉBEC, LES SECTEURS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE SUIVANTS DEVRAIENT CONNAÎTRE UNE FORTE CROISSANCE DE L'EMPLOI : LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX, LE COMMERCE DE DÉTAIL, LES SERVICES PROFESSIONNELS SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES, LES FINANCES, LES ASSURANCES, L'IMMOBILIER ET LA LOCATION.

Le vieillissement de la population et, plus encore, la diminution de la population d'âge actif laissent craindre des répercussions importantes sur le plan économique. S'ajoute à ces phénomènes, la restructuration continue de l'économie mondiale qui a déjà provoqué des changements importants sur le marché du travail québécois. Toujours selon les prévisions d'Emploi-Québec, les tendances récentes s'accentueront au cours des prochaines années.

La consultation publique en vue de la planification triennale de l'immigration 2008-2010, à l'automne 2007, a mis en évidence les besoins des employeurs. Les participants ont été nombreux à souligner l'importance de pouvoir sélectionner rapidement des personnes immigrantes en fonction des besoins d'emploi.

La grille et le processus de sélection du Ministère visent l'admission des personnes immigrantes dont le profil est susceptible de faciliter l'intégration en emploi.

11 Québec, Institut de la statistique du Québec, *Perspectives démographiques, Québec et régions, 2001-2051 / Édition 2003*, [En ligne], octobre 2008, [www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/persp_pop/pers2001-2051/index.htm].

12 Québec, Emploi-Québec, *Le marché du travail au Québec : Perspectives professionnelles 2007-2011*, [En ligne], octobre 2008, [www.emploiquebec.net/publications/pdf/06_mot-pp_20072011.pdf].

UNE DÉCROISSANCE DE LA POPULATION TOTALE

Le vieillissement démographique a d'abord pour conséquence un ralentissement de la croissance de la population totale et, à terme, une diminution de celle-ci. Selon le scénario de référence de l'ISQ, la population québécoise atteindrait sa taille maximale en 2031, avec 8 107 000 personnes, et diminuerait par la suite[13].

L'enjeu démographique — et son étroit corollaire économique — se pose avec encore plus d'acuité dans les régions éloignées des grands centres. Si les régions autour de Montréal, Sherbrooke et Gatineau continuent de croître significativement d'ici 2026, notamment grâce aux migrations intraprovinciales ou internationales, les autres régions verront leur population décroître à plus ou moins brève échéance. Dans trois d'entre elles, la décroissance est déjà amorcée.

Dans plusieurs régions, non seulement l'accroissement naturel est faible, voire négatif, mais de surcroît, on y observe une migration vers les régions centrales plus populeuses, ce qui a pour effet d'accélérer la décroissance.

UNE BAISSE DANS LE POIDS DU QUÉBEC AU SEIN DE LA FÉDÉRATION CANADIENNE

L'observation de l'évolution démographique indique que des facteurs d'accroissement de la population québécoise contribuent actuellement à la baisse du poids démographique du Québec au Canada :

- un déficit du Québec dans ses échanges de population avec les autres provinces;
- une part de l'immigration inférieure au poids démographique du Québec au sein du Canada.

Selon Statistique Canada, la population du Québec pourrait représenter 21,0 % de la population du Canada à l'horizon de 2014, alors qu'elle comptait pour 27,9 % au recensement de 1971 et 23,9 % à celui de 2006[14].

13 Québec, Institut de la statistique du Québec, Si la tendance se maintient… Perspectives démographiques : Québec et régions, 2001-2051, octobre 2003, [En ligne], octobre 2008, [www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/perspr_popl/pers2001-2051/index.htm].

14 Canada, Statistique Canada, *Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires – 2005-2031*, [En ligne], octobre 2008, [http://www.statcan.ca/bsolc/francais/bsolc?catno=91-520-S].

TROISIÈME ENJEU :
LA RÉUSSITE DE LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS ET DE LEUR INTÉGRATION

L'INTÉGRATION LINGUISTIQUE

Depuis les années 1960, le Québec a acquis des pouvoirs déterminants en matière d'immigration au fil d'ententes successives conclues avec le gouvernement fédéral. Dès lors, le gouvernement du Québec a exprimé une volonté claire que l'immigration contribue à la pérennité du fait français au sein de la société québécoise.

La connaissance du français représente une carte maîtresse de l'intégration des immigrants :

- elle favorise une meilleure insertion en emploi;
- elle favorise une plus grande participation à la vie collective;
- elle encourage un sentiment d'appartenance et constitue un facteur de rétention au Québec.

La politique d'immigration du Québec qui favorise la sélection de personnes connaissant le français a contribué, au cours de la dernière décennie, à façonner de manière positive l'évolution de l'utilisation du français par la population immigrante. En témoignent les données du Recensement de 2006 :

- Les transferts linguistiques des immigrants récents tendent davantage vers le français que ceux des générations qui les ont précédés. Dans une proportion de trois sur quatre, les transferts linguistiques des immigrants allophones récemment établis au Québec se font vers le français. En effet, parmi les immigrants allophones arrivés au Canada entre 2001 et 2006 et qui parlent soit le français, soit l'anglais le plus souvent à la maison, 75 % ont choisi le français[15];
- Quant au français comme langue utilisée le plus souvent au travail, il a progressé entre 2001 et 2006[16], en particulier chez les non-francophones et chez les immigrants. Cette progression a été respectivement :
  - de 95,7 % à 95,8 % chez les francophones;
  - de 30,7 % à 31,6 % chez les anglophones;
  - de 56,6 % à 59,3 % chez les allophones (natifs et immigrés confondus);
  - de 63,0 % à 65,0 % chez les immigrants (toutes langues maternelles confondues);
  - de 60,0 % à 63,0 % chez les immigrants allophones.

Par ailleurs, selon les données d'admission, le nombre d'immigrants admis qui déclarent connaître le français est passé de 35,0 % en 1997, à 49,1 % en 2002 et à 60,0 % en 2007.

De façon complémentaire, les mesures mises en œuvre par le Ministère et ses partenaires pour franciser les personnes immigrantes adultes ont aussi contribué à cette évolution favorable.

Pour encourageants qu'ils soient, ces résultats ne doivent pas faire oublier que les besoins en matière de francisation sont et seront de plus en plus – avec la croissance de l'immigration et la diversification des bassins de sélection – pressants, nombreux et pointus. Le constat vaut, en particulier, pour l'île de Montréal qui reçoit le plus fort volume d'immigrants et dont la population francophone tend à migrer vers les banlieues.

Le Ministère entend, avec ses partenaires au Québec et à l'étranger, relever le défi de franciser plus tôt, c'est-à-dire avant l'arrivée au Québec des candidats sélectionnés; franciser plus, en rejoignant de nouvelles clientèles, notamment en entreprise; et franciser mieux, en arrimant le contenu des cours aux besoins de certaines professions et de certains groupes cibles.

L'INTÉGRATION ÉCONOMIQUE

Le Ministère offre différents services et réalise plusieurs activités, avec la collaboration de partenaires gouvernementaux et du milieu (p. ex. : organismes communautaires, ordres professionnels, entreprises, regroupements de gens d'affaires), afin de favoriser l'insertion des immigrants au marché du travail :

15 Canada, Statistique Canada, *Le portrait linguistique en évolution, Recensement de 2006*, [En ligne], octobre 2008, [www.statcan.ca/bsolc/francais/bsolc?catno=97-555-x2006001].

16 Canada, Statistique Canada, *L'utilisation des langues en milieu de travail au Canada, Recensement de 2006*, [En ligne], octobre 2008, [www12.statcan.ca/francais/census06/analysis/langwork/index.cfm].

- les services d'accueil et d'accompagnement, notamment la diffusion au Québec et à l'étranger, depuis septembre 2005, du guide *Apprendre le Québec*. Ce guide est conçu pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants en les accompagnant tout au long de leur parcours. Emploi-Québec y a contribué en assurant la complémentarité pour les personnes ayant besoin des services publics d'emploi;
- de nombreux projets pour améliorer la qualité de l'information transmise aux immigrants, particulièrement avant leur arrivée au Québec, pour faciliter le processus de reconnaissance des acquis et pour améliorer l'accès à la formation d'appoint. Le Ministère continue d'ailleurs à travailler avec les ordres professionnels afin de mettre en œuvre de nouveaux projets pour faciliter la reconnaissance des acquis des personnes formées à l'étranger;
- l'information sur l'accès aux professions et métiers réglementés afin de soutenir les personnes immigrantes dans leurs démarches d'admission auprès des organismes de réglementation, en leur fournissant l'information et l'aide nécessaires tout au long de leur processus d'accès aux professions et métiers réglementés;
- la délivrance de l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*, qui permet d'établir une comparaison entre les diplômes obtenus à l'étranger et le système d'éducation du Québec. Plusieurs employeurs, établissements d'enseignement, ordres professionnels et autres organismes de réglementation se servent de ce document pour prendre leurs décisions en matière d'accès à des formations ou en matière d'évaluation de préalables pour l'accès à des professions et métiers réglementés.

En tant que partenaires du Ministère, les organismes communautaires jouent un rôle primordial dans l'accueil, l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants. De plus, ils les soutiennent dans leurs démarches d'adaptation au marché du travail. Le Ministère finance ces organismes communautaires dans le cadre de ses programmes d'aide financière, notamment le Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA). Ces organismes offrent, eux aussi, un accompagnement personnalisé aux nouveaux arrivants.

LE PROGRAMME DES IMMIGRANTS INVESTISSEURS : UN « PLUS » POUR LE QUÉBEC

LE PROGRAMME DES IMMIGRANTS INVESTISSEURS CONSTITUE UN « BON PLACEMENT » POUR L'ÉCONOMIE DU QUÉBEC : 3,4 MILLIARDS DE DOLLARS ENTRE 2000 ET 2007 GÉNÉRANT AINSI 317 MILLIONS DE DOLLARS DE REVENU. UNE PARTIE DES REVENUS DE PLACEMENT (4 %) SERT À FINANCER LE PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES (PRIIME). ADMINISTRÉ PAR EMPLOI-QUÉBEC, CE PROGRAMME INCITE LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES DU QUÉBEC À EMBAUCHER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DES MINORITÉS VISIBLES ET À FACILITER LEUR INSERTION PROFESSIONNELLE.

DEPUIS SA MISE EN ŒUVRE EN JUIN 2005, PRÈS DE 2 200 ENTREPRISES ONT BÉNÉFICIÉ DE CE PROGRAMME ET 2 250 PARTICIPANTS ONT ACQUIS UNE EXPÉRIENCE DE TRAVAIL.

En dépit des résultats obtenus, le Ministère reconnaît cependant la nécessité de faire davantage. Pour les immigrants admis au cours des dernières années, les difficultés d'intégration économique sont plus importantes que celles de leurs prédécesseurs des années 1970 et 1980 : revenus plus faibles, plus de temps à rattraper la moyenne générale, proportion plus élevée de ceux dont les revenus se situent en deçà du seuil de faible revenu. Des recherches récentes ont déterminé les causes possibles de ces difficultés : non-reconnaissance des acquis (souvent liée aux possibilités limitées de mise à niveau des compétences ou à la difficulté d'accès aux formations d'appoint), compétences linguistiques limitées, réduction de l'écart de scolarité traditionnellement favorable aux immigrants, discrimination potentiellement liée au fait que la majorité des nouveaux arrivants appartient maintenant au groupe des minorités visibles, etc. Cette situation se traduit, entre autres, par des taux de chômage supérieurs à ceux de l'ensemble de la population québécoise[17].

17 Lors du Recensement de 2006, le taux de chômage des personnes immigrées était de 10,9 % et le taux de chômage des personnes des minorités visibles était de 13,1 %, comparativement à 11,7 % et 15,4 % au Recensement de 2001. Le taux de chômage de la population totale était de 7,0 % en 2006 comparativement à 8,2 % en 2001.

MISER GAGNANT, MISER SUR LES RÉGIONS

Le phénomène de concentration de l'immigration dans les grands centres urbains est bien connu dans les pays industrialisés; le Québec ne fait pas exception. Près de 85 % des personnes immigrantes s'établissent dans la région métropolitaine de Montréal.

Pendant ce temps, des villages du Québec luttent pour leur survie et des entreprises de certaines régions n'arrivent plus à combler leurs besoins croissants de main-d'œuvre. Or, l'immigration doit contribuer au développement du Québec tout entier. Plusieurs régions connaissent des pénuries de main-d'œuvre et un exode des jeunes. Il est également important d'éviter qu'un écart socioculturel ne se creuse entre Montréal et les régions du Québec. Depuis 2004, le Ministère a donc accéléré la cadence quant à la réalisation des plans d'action régionaux et des ententes de régionalisation. Entre 2004 et 2008, 11 plans d'actions régionaux, 9 ententes avec des municipalités et 13 ententes avec des conférences régionales des élus ont été conclus dans le but de favoriser l'attraction et l'établissement d'immigrants en région.

Les efforts pour assurer une meilleure répartition de l'immigration sont payants, pour les régions qui vivent les effets de décroissance, pour la société en général et pour les personnes immigrantes elles-mêmes. Une étude récente de Statistique Canada conclut que « l'intégration (économique) des immigrants habitant dans les petites régions moins urbanisées est meilleure, et cet avantage s'accentue au fil des ans. Dans les très grandes régions urbaines, l'écart initial de revenu est de 37 %. [...] En revanche, dans les petites régions urbaines, l'écart initial n'est que de 14 %, et dès la quatrième année, les immigrants gagnent 2 % de plus que les Canadiens. L'avantage relatif des immigrants continue d'augmenter au cours des années pour atteindre un sommet de 18 % à la onzième année. Dans les petites villes et les régions rurales, l'avantage des immigrants est encore plus prononcé »[18].

QUATRIÈME ENJEU :
UNE ORGANISATION AGILE, ENGAGÉE DANS LA TRANSFORMATION DE SES FAÇONS DE FAIRE ET RÉSOLUMENT AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Pour mieux faire face aux transformations rapides de l'environnement, pour mieux répondre aux exigences de la population et de ses élus, et pour offrir des services de qualité à la clientèle, dans un contexte de rareté des ressources, le Ministère s'engage à devenir une organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats.

Agile, c'est-à-dire :

- capable de faire le meilleur usage possible de l'ensemble des compétences organisationnelles;
- capable, au moyen d'une veille permanente, de détecter les tendances émergentes et d'ajuster rapidement et efficacement son action;
- capable d'établir des partenariats fructueux et structurants avec d'autres ministères, des organisations du milieu – gens d'affaires, organismes communautaires, regroupements de partenaires en région – qui prolongent et accentuent la portée de son action.

LES ATTENTES DE LA POPULATION EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES, DE RIGUEUR ET DE TRANSPARENCE DANS LA GESTION DES FONDS PUBLICS

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi sur l'administration publique en 2000, le gouvernement du Québec a pris le virage, déjà réalisé par plusieurs pays industrialisés, de la réforme de l'administration publique basée sur la gestion par résultats et la transparence. Il faisait ainsi écho à une préoccupation croissante et légitime des parlementaires à l'égard de la qualité des services ainsi que de la gestion rigoureuse des fonds publics.

18. Canada. Statistique Canada, Bernard, André. *Les immigrants dans les régions*, Janvier 2008, Perspective, N° 75-001-X, [En ligne], octobre 2008, [http://www.statcan.ca/bsolc/francais/bsolc?catno=75-001-X200810110505].

Les parlementaires – et les citoyens qu'ils représentent – n'exigent pas seulement des administrateurs de l'État qu'ils démontrent les résultats attendus de leur ministère ou de leur organisation, ils s'attendent à ce que ces résultats soient obtenus au meilleur coût possible.

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

Les candidats à l'immigration ont de plus en plus recours à Internet pour planifier et préparer leur projet d'immigration au Québec. Aussi, afin de leur permettre d'évaluer leurs chances d'être sélectionnés par le Québec, le Ministère met gratuitement à leur disposition l'*Évaluation préliminaire d'immigration*[19]. Cet outil interactif a fait l'objet de 391 529 consultations en 2007-2008.

Par ailleurs, les adultes québécois sont plus nombreux que jamais à utiliser Internet; ils représentent 4,4 millions de personnes (72 % habitent un domicile branché). Les résultats d'un sondage[20] sur l'utilisation d'Internet publié en mars 2008 par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) précisent que les Québécois, jadis à la traîne pour ce qui est de l'utilisation d'Internet, dépassent maintenant les Canadiens. Plus de 7 adultes québécois sur 10 (71,4 %) mentionnent avoir utilisé Internet de façon régulière en 2007, alors que ce taux était de 65,8 % en 2006. Les Québécois effectuent aussi avec beaucoup plus de confiance des transactions en ligne. Les résultats démontrent que 47,4 % des adultes les trouvent sécuritaires, alors que 47,2 % ne les trouvent pas sécuritaire; ce taux était de moins du tiers avant 2004.

Le Ministère doit poursuivre ses efforts afin de tirer davantage profit des changements technologiques et des nouveaux moyens de communication. Il doit rendre encore plus accessibles ses services en ligne en accordant la priorité aux services transactionnels à l'intention des candidats à l'immigration, des candidats sélectionnés, des garants et des nouveaux arrivants.

LE TRANSFERT D'EXPERTISE ET LA GESTION DES COMPÉTENCES

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est particulièrement touché par le vieillissement de son effectif, un phénomène qui touche également plusieurs organisations publiques et privées : en 2006-2007, l'âge moyen des employés réguliers y était de 51,2 ans, comparativement à 48,0 ans pour l'ensemble de la fonction publique. Or, un grand nombre de ces personnes détiennent une expertise unique.

Le Ministère fera donc face à court terme, à une perte de savoir. L'urgence de la situation requiert la mise en place d'un plan intégré des ressources humaines pour assurer le transfert des connaissances et la préparation de la relève.

Il doit également mettre l'accent sur la gestion des compétences des ressources humaines en fonction de l'évolution de l'offre de service.

UNE VIGIE SUR LA COHÉSION SOCIALE

LE MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES RECONNAÎT SON RÔLE DE LEADERSHIP AU REGARD DE L'ACCUEIL ET DE L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS ET DE LA PLEINE PARTICIPATION À L'ESSOR DU QUÉBEC DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION ET IL PARTAGE CETTE RESPONSABILITÉ AVEC D'AUTRES MINISTÈRES ET ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE.

POUR LE SUIVI DU PRÉSENT PLAN STRATÉGIQUE, LE MINISTÈRE S'ENGAGE À ASSURER UNE VIGIE DE L'ÉVOLUTION, AU SEIN DES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE LA POPULATION QUÉBÉCOISE, DE TROIS GRANDS FACTEURS QUI CONTRIBUENT À LA COHÉSION SOCIALE :

1. L'ADHÉSION AUX VALEURS COMMUNES
2. LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS
3. LE TAUX D'EMPLOI

19 *Évaluation préliminaire d'immigration* en ligne : [www.form.services.micc.gouv.qc.ca/epi/index/.jsp?languageCode=fr].

20 CEFRIO, Netendances 2007, *Évolution de l'utilisation d'Internet depuis 1999*, [En ligne], octobre 2008, [www.cefrio.qc.ca/fr/documents/projets/66-NETendances--evolution-de-lutilisation-dInternet-au-Quebec-depuis-1999.html].

PARTIE 3

LES ORIENTATIONS, LES OBJECTIFS ET LES INDICATEURS

Le Ministère a déterminé sept orientations stratégiques et structurantes qui guideront ses actions au cours des quatre prochaines années.

PREMIER ENJEU

L'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE DE L'IMMIGRANT ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

ORIENTATION 1

FAVORISER LA PLEINE PARTICIPATION EN MISANT SUR L'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ ET LE PARTAGE DES VALEURS COMMUNES

Le premier axe d'intervention vise à renforcer le message transmis aux personnes immigrantes sur les valeurs communes de la société québécoise. Ainsi, le Ministère s'assurera de joindre tous les immigrants par des séances d'information à l'étranger et au Québec, au cours desquelles ils seront informés et outillés pour comprendre et s'approprier les valeurs communes de la société québécoise. À la suite de ces séances, les personnes immigrantes devront signer un document officiel où elles déclarent vouloir vivre au Québec dans le respect de ces valeurs et vouloir apprendre le français si elles ne le parlent pas déjà.

Le deuxième axe met l'accent sur les relations interculturelles. Dans le cadre d'une campagne d'information grand public, le Ministère veillera à promouvoir l'apport de l'immigration au développement économique, social et culturel du Québec. Il soutiendra la mise en place du réseau *Leaders diversité*, un forum de dirigeants d'entreprises engagés dans la promotion de la diversité en emploi. Il consolidera l'ensemble des services d'aide à la gestion de la diversité offerts aux employeurs afin de favoriser l'embauche et le maintien en emploi des Québécois des communautés culturelles, particulièrement les nouveaux arrivants et les personnes des minorités visibles. Il accentuera également ses actions pour contrer la discrimination.

AXE LE PARTAGE DES VALEURS COMMUNES		
OBJECTIFS		INDICATEURS
1.1	Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité.	• Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs • Nombre et proportion d'immigrants ayant signé la Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise • Degré d'ouverture à la diversité

AXE LES RELATIONS INTERCULTURELLES		
1.2	Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration.	• Degré de connaissance de l'apport de l'immigration
1.3	Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination.	• Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières

DEUXIÈME ENJEU

L'IMMIGRATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

ORIENTATION 2

RECRUTER ET SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DU QUÉBEC

Le premier axe d'intervention de cette orientation vise l'atteinte des objectifs et des cibles fixés par la planification de l'immigration au Québec pour la période 2008-2010 ainsi que par les plans annuels d'immigration pour 2008, 2009, 2010 et 2011.

Les stratégies et les outils de promotion à l'étranger feront valoir les besoins économiques du Québec en mettant l'accent sur les métiers et professions en demande dans les régions du Québec.

Par ailleurs, le Ministère rendra progressivement obligatoire, au moment du dépôt de la demande de certificat de sélection du Québec, la passation d'un test standardisé de connaissance du français.

Dans le respect de la politique québécoise en matière de coopération internationale, le Ministère accentuera, au deuxième axe, ses efforts en vue de favoriser l'établissement au Québec d'un plus grand nombre d'étudiants étrangers et d'accélérer leur transition vers le statut de résident permanent. Les étudiants étrangers scolarisés au Québec ont eu le temps de s'y acclimater et leurs diplômes sont reconnus beaucoup plus facilement par les employeurs québécois,

comparativement aux diplômes étrangers. Le Ministère renforcera également ses actions afin de favoriser l'établissement au Québec d'un plus grand nombre de travailleurs temporaires et de faciliter leur transition vers le statut de résident permanent. Ces travailleurs temporaires sont déjà en emploi et ils ont fait la démonstration de leur capacité à répondre à des besoins du marché du travail.

Le troisième axe vise à accroître la contribution des gens d'affaires au développement économique du Québec et la mise en place d'un programme d'accueil et d'accompagnement personnalisé à leur intention.

AXE LES VOLUMES D'IMMIGRATION		
	OBJECTIFS	INDICATEURS
2.1	Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire.	• Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie Cibles : ◦ 2008 : entre 46 700 et 49 000 personnes ◦ 2009 : entre 47 400 et 50 000 personnes ◦ 2010 : entre 52 400 et 55 000 personnes

AXE LA RÉPONSE AUX BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE		
2.2	Augmenter le nombre de travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec.	• Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection • Nombre de candidats ayant fait l'objet d'un traitement prioritaire qui ont obtenu une offre d'emploi dès l'étranger • Délai de traitement des dossiers de ces candidats
2.3	Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent.	• Nombre d'étudiants étrangers et de travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection

AXE L'APPORT DES IMMIGRANTS GENS D'AFFAIRES		
2.4	Accroître de 60 % le volume des investissements générés par les immigrants investisseurs et soutenir leur établissement au Québec.	• Taux de croissance des investissements • Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement

TROISIÈME ENJEU

LA RÉUSSITE DE LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS ET DE LEUR INTÉGRATION

ORIENTATION 3

ASSURER LE LEADERSHIP ET LA COHÉRENCE DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE FRANCISATION ET D'INTÉGRATION

L'effort du gouvernement en vue de renforcer et d'harmoniser l'action des ministères, des organismes et des partenaires des différents milieux, dont la coordination est confiée au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, s'articulera autour du thème de la coresponsabilité. Cette coresponsabilité, établie sous forme d'ententes, se concrétisera également par la mise au point de mécanismes communs de reddition de comptes.

AXE LA CORESPONSABILITÉ		
	OBJECTIFS	INDICATEURS
3.1	Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des immigrants.	• Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services
3.2	Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des immigrants.	• Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale

ORIENTATION 4

ENRICHIR L'OFFRE DE SERVICE EN FRANCISATION ET EN ACCROÎTRE LA PORTÉE AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES

Pour franciser plus tôt, le Ministère élargira de 40 % son réseau de partenaires en francisation à l'étranger. Les candidats sélectionnés auront accès à un cours de français en ligne adapté aux réalités du Québec. Pour franciser plus, de nouvelles clientèles seront admissibles aux cours de français à temps partiel. Les services de francisation en entreprise seront accrus et diversifiés. D'importants efforts de promotion seront consentis afin de mieux faire connaître l'offre de service gouvernementale en francisation aux personnes immigrantes. Pour franciser mieux, plus de cours de français adaptés aux besoins des professionnels étrangers qui doivent accéder au marché du travail seront élaborés. Le cours *Francisation en ligne* sera enrichi de modules de niveaux avancés. Toutes ces priorités ont récemment été rendues publiques notamment dans le document *Pour enrichir le Québec : Franciser plus – Intégrer mieux, mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants*[21].

AXE L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS

	OBJECTIFS	INDICATEURS
4.1	Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation.	• Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie
4.2	Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins.	• Nombre de nouveaux services • Nombre de clients joints par chaque nouveau service
4.3	Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés.	• Nombre et proportion d'étudiants qui ont suivi des cours spécialisés • Nombre et proportion d'étudiants ayant réussi un examen de niveau plus avancé

21. Québec. Gouvernement du Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Pour enrichir le Québec : Franciser plus – Intégrer mieux, mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants*, [En ligne], octobre 2008, [www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/mesures/Mesures-Francisation-Brochure2008.pdf].

ORIENTATION 5
ACCROÎTRE LE SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES DANS LEURS DÉMARCHES D'INTÉGRATION

Cette orientation contient deux axes d'intervention pour accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration à la société québécoise.

Le premier axe vise à mettre en place des projets d'aide à l'intégration des immigrants et des personnes des minorités visibles qui sont à la recherche d'emploi dans toutes les régions du Québec. Le Ministère, en étroite collaboration avec Emploi-Québec, assurera un suivi personnalisé et systématique du parcours d'intégration en emploi des personnes qui ont besoin d'un soutien accru. Dans la région métropolitaine de Montréal, le chantier *Défi Montréal* mobilisera les acteurs du milieu en vue de l'intégration et du maintien en emploi des immigrants. Afin d'accélérer la reconnaissance des acquis et des compétences ou l'accès à l'exercice d'un métier ou d'une profession, le Ministère conclura ou reconduira des partenariats avec des ordres professionnels et d'autres organismes de réglementation (p. ex. : formation d'appoint, préparation aux examens de l'ordre). Il offrira aux nouveaux arrivants formés à l'étranger qui souhaitent exercer une profession régie par un ordre professionnel, la possibilité d'acquérir une première expérience de travail. Par ailleurs, le Ministère a prévu accroître le financement des organismes communautaires partenaires afin de mieux soutenir leur rôle de partenaire de l'action gouvernementale auprès des nouveaux arrivants.

Le deuxième axe d'intervention vise à accroître le financement, la conclusion et le renouvellement des ententes régionales et de partenariat avec des municipalités, des conférences régionales des élus et d'autres instances afin que les régions puissent tirer davantage profit des bénéfices de l'immigration. Le Ministère créera la *Passerelle pour l'emploi en région* afin de faciliter l'arrimage entre les offres d'emploi et les nouveaux arrivants chercheurs d'emploi à Montréal. L'instauration de cette mesure vise notamment l'acquisition par les personnes immigrantes des connaissances liées au travail et à la vie en région.

Toutes ces priorités ont été rendues publiques en mars 2008 dans le document *Pour enrichir le Québec : Intégrer mieux, mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration en emploi des immigrants*[22].

22 Québec. Gouvernement du Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Pour enrichir le Québec : Intégrer mieux, mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration en emploi des immigrants*, [En ligne], octobre 2008, [www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/mesures/Mesures-Integration-Brochure2008.pdf].

AXE L'ACCOMPAGNEMENT		
	OBJECTIFS	INDICATEURS
5.1	Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement.	- Nombre et proportion de nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accueil par le Ministère - Nombre et proportion de nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accompagnement par le Ministère - Nombre et proportion de nouveaux arrivants accompagnés au Québec par les organismes communautaires partenaires
5.2	Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés.	- Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère - Nombre d'évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec délivrées - Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite de l'acquisition d'expérience
AXE LA RÉGIONALISATION DE L'IMMIGRATION		
5.3	Hausser de 3,5 % par année le nombre de nouveaux arrivants (cohorte de cinq ans) établis hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM).	- Nombre et proportion de nouveaux arrivants établis hors de la RMM (par région) - Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et d'ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus et d'autres instances - Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*

QUATRIÈME ENJEU

UNE ORGANISATION AGILE, ENGAGÉE DANS LA TRANSFORMATION DE SES FAÇONS DE FAIRE ET RÉSOLUMENT AXÉE SUR LES RÉSULTATS

ORIENTATION 6

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE EN MISANT SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, LES SERVICES PARTAGÉS ET LA REDDITION DE COMPTES

Le premier axe d'intervention de cette orientation vise l'amélioration des programmes, des services et des activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence des programmes, ainsi que par la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration. Le Ministère utilisera les possibilités offertes par les technologies de l'information et mettra en place de nouveaux services transactionnels en ligne.

Le deuxième axe d'intervention met l'accent sur la gestion intégrée des risques et sur son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère.

Enfin, le troisième axe vise à renforcer la reddition de comptes quant à l'efficience des actions du Ministère ainsi que celles de ses partenaires. Un suivi particulier sera assuré afin de pouvoir rendre compte des mesures gouvernementales annoncées pour favoriser l'intégration sociale, économique et linguistique des personnes immigrantes.

AXE L'AMÉLIORATION CONTINUE		
	OBJECTIFS	INDICATEURS
6.1	Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne.	• Nombre et proportion de programmes et de services examinés • Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés • Nombre de nouveaux services en ligne • Nombre et proportion de clients qui se prévalent des nouveaux services en ligne

AXE LA GESTION DES RISQUES		
6.2	Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère.	• Adoption de l'approche • Degré de réalisation de son application

AXE LA REDDITION DE COMPTES		
6.3	Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires.	• Mise en place d'un tableau de bord de gestion

ORIENTATION 7

ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR ENGAGEMENT DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LE MINISTÈRE

La mobilisation et la participation, dans un environnement de travail stimulant, de l'ensemble du personnel du Ministère est la priorité de ce dernier axe d'intervention. Il vise aussi la poursuite des efforts déjà consentis par le Ministère dans le développement des compétences, la préparation de la relève et le transfert d'expertise.

AXE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES		
	OBJECTIFS	INDICATEURS
7.1	Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines.	• Adoption du plan directeur en 2008 • Degré de réalisation du plan directeur • Degré d'appréciation des employés au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées • Pourcentage de la masse salariale investie dans le maintien, le développement et le transfert des compétences

POUR NOUS JOINDRE

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Téléphone :
Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 877 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca

CAPSULES D'INFORMATION

(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)

Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

Appareil téléscripteur (ATS) pour les personnes sourdes ou malentendantes
Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

SERVICES IMMIGRATION-QUÉBEC

Direction régionale de Montréal

Nord

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
255, boulevard Crémazie Est, bureau 8.01
Montréal (Québec) H2M 1M2

Sud

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
800, boulevard De Maisonneuve Est, rez-de-chaussée, bureau 105
Montréal (Québec) H2L 4L8

Est

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
7151, rue Jean-Talon Est, bureau 212
Anjou (Québec) H1M 3N8

Ouest

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
181, boulevard Hymus, bureau 204
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4

Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec

Téléphone : 418 643-1435 ou 1 888 643-1435
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca
930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1S 2L4

Bureau de Saguenay

Téléphone : 418 695-8144 ou 1 888 643-1435
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca
3885, boulevard Harvey, bureau 206
Jonquière (Québec) G7X 9B1

Direction régionale de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec

Téléphone : 819 246-3212 ou 1 888 295-9095
Courriel : direction.outaouais@micc.gouv.qc.ca
227, rue Montcalm, bureau 100
Gatineau (Québec) J8Y 3B9

Bureau de l'Abitibi-Témiscamingue

Téléphone : 819 763-3120 ou 1 866 284-2231
Courriel : direction.outaouais@micc.gouv.qc.ca
255, avenue Principale, rez-de-chaussée, bureau 04B
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Téléphone : 819 820-3606 ou 1 888 879-4288
Courriel : direction.estrie@micc.gouv.qc.ca
202, rue Wellington Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

Bureau de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Téléphone : 819 371-6011 ou 1 888 879-4294
Courriel : direction.trois-rivieres@micc.gouv.qc.ca
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bureau 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

Téléphone : 450 972-3225 ou 1 800 375-7426
Courriel : direction.drlll@micc.gouv.qc.ca
705, chemin du Trait-Carré, rez-de-chaussée
Laval (Québec) H7N 1B3

Direction régionale de la Montérégie
Téléphone : 450 466-4461 ou 1 888 287-5819
Courriel : direction.monteregie@micc.gouv.qc.ca
2, boulevard Desaulniers, 3e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2

BUREAUX D'IMMIGRATION DU QUÉBEC À L'ÉTRANGER

Damas
Téléphone : (963.11) 611.6851 ou 611.6692
Courriel : biq.damas@micc.gouv.qc.ca
A/S de l'Ambassade du Canada
38, Autostrade Mezzeh, Mezzeh Est
C. P. 3394 Damas
SYRIE

Hong Kong
Téléphone : (852) 2810.7183
Courriel : biq.hkong@micc.gouv.qc.ca
Consultate general of Canada
Exchange Square Tower 1, 10th Floor
8 Connaught Place, Central
HONG KONG

Mexico
Téléphone : (52.55) 5255-0245
Courriel : biq.mexico@mri.gouv.qc.ca
Délégation générale du Québec
411, Avenida Taine
Colonia Bosques, de Chapultepec
11580, Mexico, D.F.
MEXIQUE

Paris
Téléphone : (33.1) 53.93.45.45
Courriel : biq.paris@mri.gouv.qc.ca
Délégation générale du Québec
87-89, rue de la Boétie
75008 Paris
FRANCE

São Paolo
Téléphone : (55 11) 5505 0444
Courriel : qc.bresil@mri.gouv.qc.ca
Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1511
CJ 151 e 152, 15° Andar
04571-011 São Paolo (SP)
BRÉSIL

Vienne
Téléphone : (43.1) 53138.3005
Courriel : biq.vienne@micc.gouv.qc.ca
A/S de l'Ambassade du Canada
Laurenzenberg 2/1/2
A-1010 Vienne
AUTRICHE

PRINCIPAUX CENTRES DE SERVICES SPÉCIALISÉS

Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec
Service d'information sur l'accès aux professions et métiers réglementés
Téléphone : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.q.ca
255, boulevard Crémazie Est, 8e étage, bureau 8.01
Montréal (Québec) H2M 1M2

Centre de services à l'intention des travailleurs temporaires, des étudiants étrangers et des garants
Téléphone : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
285, rue Notre-Dame Ouest, rez-de-chaussée, bureau G-15
Montréal (Québec) H2Y 1T8

Service de la sélection – Équipe gens d'affaires
Téléphone : 514 873-7309
Courriel : imm-affaires@micc.gouv.qc.ca
360, rue Saint-Jacques, bureau 320
Montréal (Québec) H2Y 1P5

Service-conseil en relations interculturelles
Ligne Info-employeurs : 1 888 873-1534
Courriel : scri@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, RC 01
Montréal (Québec) H2Y 2E9

COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Téléphone : 514 873-3533 ou 1 800 771-0464
Courriel : qualite@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, RC 09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

WWW.MICC.GOUV.QC.CA

Immigration
et Communautés
culturelles
Québec